

543004-2026 - Competition

Belgium – Telephone operator services – Marché de services visant à assurer le call center SOS Environnement-Nature

OJ S 149/2026 05/08/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Service public de wallonie

Email: wrong.email@email.be

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Marché de services visant à assurer le call center SOS Environnement-Nature

Description: L'objet du marché est la prestation de services relatifs à la gestion d'un call center SOS Environnement-Nature pour le compte du Service Public de Wallonie et principalement pour le SPW Agriculture, Ressources Naturelles et Environnement (SPW ARNE).

Procedure identifier: af56fc4b-b4f8-44fe-ae13-31123f4aff92

Internal identifier: O3.10.00-26-2260

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: yes

Justification for the accelerated procedure: Afin de permettre la continuité du service public qu'est le "Call Center SOS Environnement", dont le marché actuellement en cours se termine le 30 septembre, il convient d'utiliser une procédure accélérée. Un précédent marché avec le même objet avait été lancé en mars 2026, mais il a fallu y renoncer, car aucune offre régulière n'avait été déposée dans les délais impartis. Dès lors, vu la fin imminente du marché en cours et vu les délais et le temps nécessaire pour former le futur prestataire, il convient de recourir à une procédure accélérée

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

2.1.2. Place of performance

Country: Belgium

Anywhere in the given country

2.1.4. General information

Additional information: Lien d'aide à la soumission destiné aux entreprises : [https://eur04.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fbosa.service-now.com%2Fcsp%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3D63a97a1b837dae9055387fe16daad38e&data=05%7C02%7Cmaxence.genette%40spw.wallonie.be%7C47019e5959694b4c46db08def159508c%7C1f816a847aa64a56b22a7b3452fa8681%7C0%7C0%7C639213563058297895%](https://eur04.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fbosa.service-now.com%2Fcsp%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3D63a97a1b837dae9055387fe16daad38e&data=05%7C02%7Cmaxence.genette%40spw.wallonie.be%7C47019e5959694b4c46db08def159508c%7C1f816a847aa64a56b22a7b3452fa8681%7C0%7C0%7C639213563058297895%3D)

[7CUnknown%](#)

[7CTWFpbGZsb3d8eyJFbXB0eU1hcGkiOnRydWUuIlYiOilwLjAuMDAwMCIsIIAiOiJXaW4zMilskFOI3D%3D%7C0%7C%7C%](#)

[7C&sdata=g29JHSwg3W8S4hvWatzFJ0cWPrKwnbrpKIBGpfiGVPE%3D&reserved=0](#)

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: O3.10.00-26-2260 - 1

Description: L'objet du marché est la prestation de services relatifs à la gestion d'un call center SOS Environnement-Nature pour le compte du Service Public de Wallonie et principalement pour le SPW Agriculture, Ressources Naturelles et Environnement (SPW ARNE). Description des services à exécuter : Le soumissionnaire met à disposition du responsable du marché, une assistance technique spécifique, lui permettant d'assurer son service de garde et d'intervention urgente en cas de pollution, d'atteinte au patrimoine naturelle et du bien être animal.

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

5.1.2. Place of performance

Country: Belgium

Anywhere in the given country

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/10/2026

Duration: 1 Year

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: le marché est reconduit selon les modalités suivantes : - Nombre de reconduction(s) : 3. - Durée de la reconduction : 1 an. - Modalités de la reconduction : le pouvoir adjudicateur notifiera la reconduction à l'adjudicataire deux mois avant l'expiration du délai initial

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Description of the method to be used if weighting cannot be expressed by criteria: Les critères d'attribution sont détaillés dans les documents de marché. Il s'agit des critères suivants : 1. Critère n°1 - Le prix TVAC (40/100) 2. Critère n°2 – Méthodologie proposée (60/100)

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/documents>

Ad hoc communication channel:

URL: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/forum>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/general>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Not allowed

Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 20/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Review organisation: Conseil d'Etat

Information about review deadlines: Voir le document annexé "Recours auprès du Conseil d'Etat"

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Service public de wallonie

Organisation providing offline access to the procurement documents: SPF Stratégie et Appui

Organisation receiving requests to participate: SPF Stratégie et Appui

Organisation processing tenders: Service public de wallonie

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Service public de wallonie
Registration number: 0316381138_6042
Department: O3.10.01 - Direction des Contrôles
Postal address: Avenue Prince de Liège 7
Town: Wépion
Postcode: 5100
Country subdivision (NUTS): Arr. Namur (BE352)
Country: Belgium
Email: wrong.email@email.be
Telephone: +32 81335733
Internet address: <http://www.wallonie.be>
Buyer profile: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=6042&includeOrganisationChildren=true>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation processing tenders

8.1. ORG-0002

Official name: SPF Stratégie et Appui
Registration number: BE001
Postal address: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1
Town: Bruxelles
Postcode: 1000
Country subdivision (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Country: Belgium
Email: revise@publicprocurement.be
Telephone: +32 2 740 80 00
Internet address: <https://bosa.belgium.be>

Roles of this organisation:

TED eSender
Organisation providing offline access to the procurement documents
Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-0003

Official name: Conseil d'Etat
Registration number: 0931.814.266
Postal address: Rue de la Science 33 1040 Bruxelles Belgique
Town: Bruxelles
Postcode: 1040
Country subdivision (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Country: Belgium
Email: info@raadvt-consetat.be
Telephone: +32 (0)2 234 96 11

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0004

Official name: Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Registration number: 0850.032.378
Postal address: Rue Lucien Namèche 54 5000 Namur Belgique

Town: Namur
Postcode: 5000
Country subdivision (NUTS): Arr. Namur (BE352)
Country: Belgium
Email: reclamation@le-mediateur.be
Telephone: +32 800 19 199

Roles of this organisation:

Mediation organisation

Notice information

Notice identifier/version: 09e988d0-d19c-4dcf-aed3-f3f373233a6e - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 03/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Notice dispatch date (eSender): 03/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: French
Notice publication number: 543004-2026
OJ S issue number: 149/2026
Publication date: 05/08/2026